

株式会社 社労士塾

2019年度
ビジネス基礎力向上のための真・報連相研修

2019年2月10日

NHC 一般社団法人
日本報連相センター

基本スケジュール

2P

<p>13 : 30 (9 : 00)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. オリエンテーション2. 報連相をやってみよう3. 仕事ができる人の報連相のコツを事例で学ぶ<ol style="list-style-type: none">① 3つの視点と目的思考② 3つの深度と情報の共有化4. なぜ、報連相が必要なのか？5. 報連相の基本ポイント 6. まとめ <p>終了</p>
<p>17 : 30 (13 : 00)</p>	<p>※プログラムは状況によって、変更する場合があります。予めご了承ください。</p>

1. オリエンテーション

研修の目的

報連相（ホウレンソウ）は、「報告」「連絡」「相談」の頭文字をとったもので、仕事の基本です。仕事を進めていくうえで、みなさんと上司や先輩、職場の仲間、そしてお客様などをつなぐものです。

本研修の目的は、業務推進に必要な考え方や仕事の基本となる「真・報連相」の考え方を学び、職場での実践に活用することにあります。

1. オリエンテーション

自己紹介

自己紹介を4つの項目で書き出し、お互いに紹介し合おう。

- 名前
- 仕事の内容
- 得意なこと・苦手なこと
- マイブーム（私こう見えて～～なんです）

1. オリエンテーション

お願い

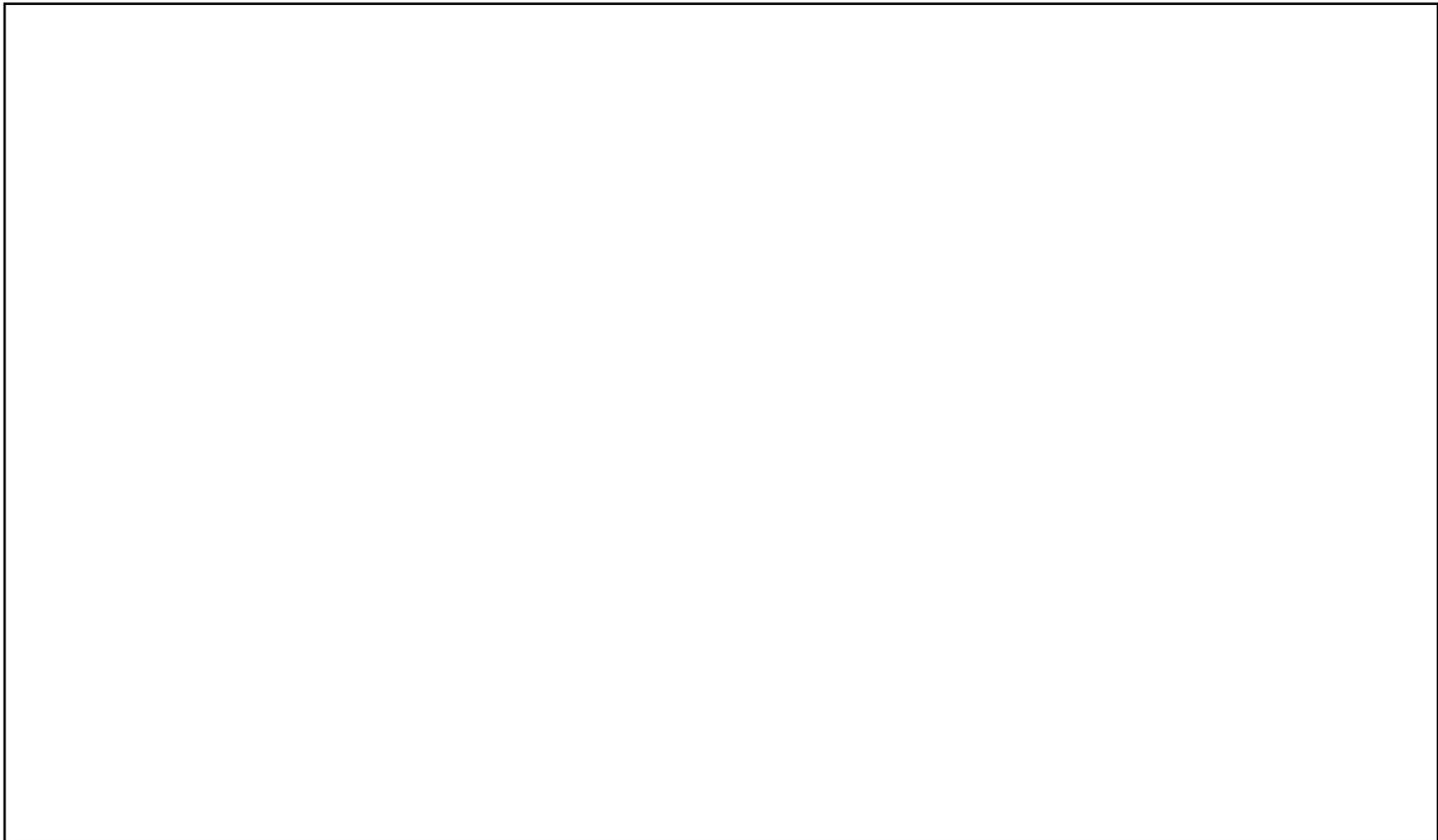
自分に役立つヒントを、**自分でつかむ**。

自分の**受講目的**をあきらかにする。

お互いに**積極的に**話し合い、聴き合い、協力し合う。

2. 報連相をやってみよう

コミュニケーション体験学習



2. 報連相をやってみよう

さて、いかがでしたか？

どんなことを感じましたか？

職場におけるコミュニケーションの実態

業務のムダやミスの9割はコミュニケーション不足から発生している

日ごろの職場を思い浮かべ、
コミュニケーション不足や
職場の問題点だと感じていること
などを出し合ってみましょう。

職場のコミュニケーションの課題発見と共有化

報連相を受ける上司や先輩は、 こんなことで困っています

- 納期が切迫し、手の打ちようがない、タイミング遅れの報連相をする。
- 報連相したいポイントがはっきりしないので、質問すると、本人もわかっていない。
- 報連相といいながら、自分の失敗を正当化するための言い訳をする。
- いつまでも「どうしましょうか」というような、自分の意見のない、指示待ち報連相ばかりでは困る。
- 「君はどう思う？」と訊くと、「わからないから相談にきたんです」という・・・
- 相談にはくるが、その後の結果報告がない。
- そこまで悩んでいたのなら、なぜもっと早く相談してくれなかったのだろうか。

職場活性化の鍵は 「報連相」のレベルアップ

真・報連相は『情報の共有化』を
組織全体で深めるみんなが、
報連相**される立場**であり、同時に**する立場**

これからの時代に必要なのは
職場の全方向（上下・左右・斜め）の
報連相の質の向上

＜事例研究＞

遅刻するかもしれない・・・

遅刻をしないのは社会人としての常識ですが、長い社会人生活です。どんなにしっかりした人でも、何らかの理由で遅刻しそうなきが1度や2度はあるものです。どのような方法で連絡を入れるのが正しいのでしょうか？

あなたならどうする？それはなぜ？

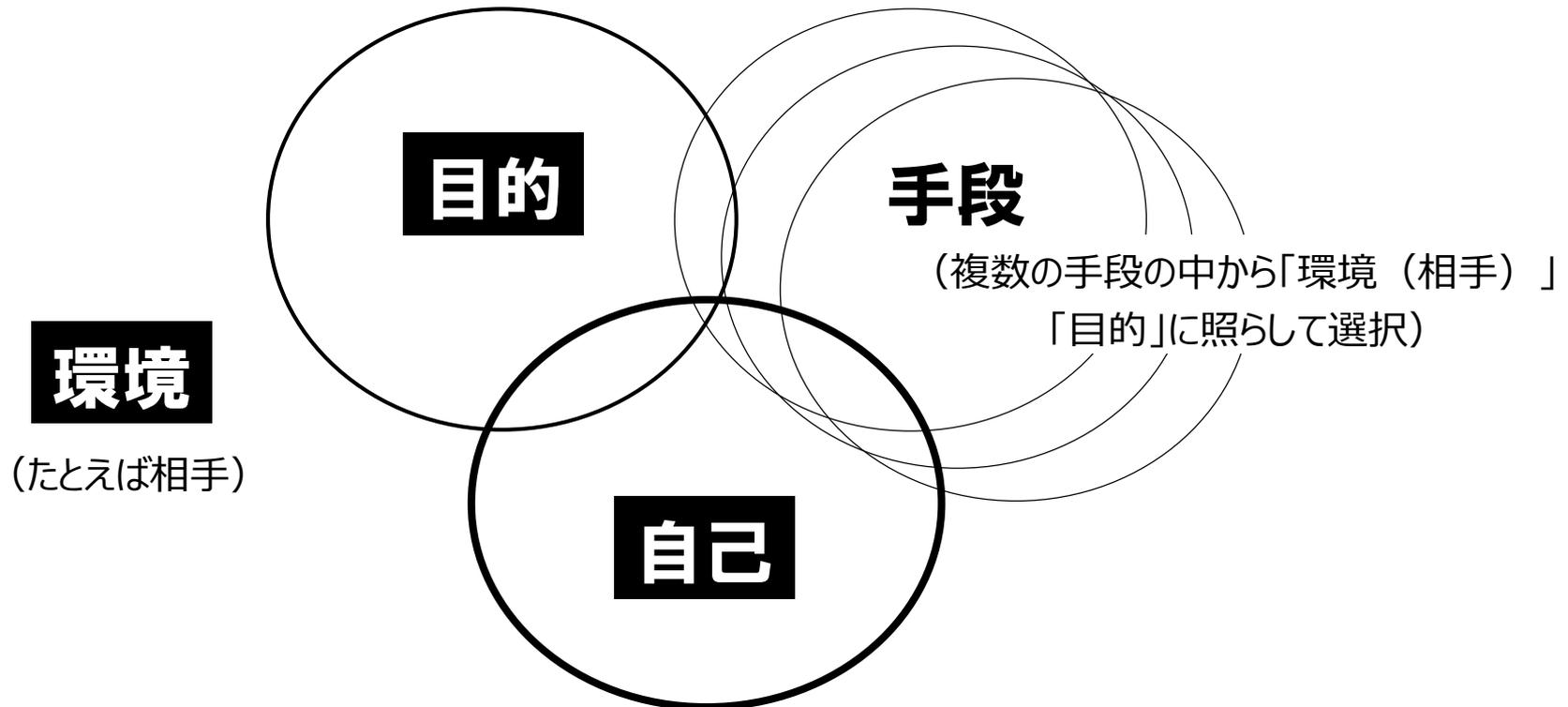
例えば、遅刻しそうになった時

1. 電車が着いてから大急ぎで行けば、なんとか始業時刻には間に合いそうだ。大急ぎでダッシュだ！ **(連絡無し)**
2. 電車が着いてから大急ぎで行けば、なんとか始業時刻には間に合うけれど、朝礼開始と同時にタイムカードを打刻する羽目になりそうだ。朝礼には間に合わないかもしれないのでメールしておこう 「〇〇さん、申し訳ありません。ギリギリ間に合うかもしれませんが、遅刻の可能性あります。」 よし、これでよし！ **(メール到着は未確認)**
3. 走って行けば、なんとか始業時刻には間に合いそうだ。遅刻したら他の職員に迷惑がかかる。電話で直接連絡をしておこう。「〇〇主任、申し訳ありません。5分ほど遅刻するかもしれません。」 「わかった。朝礼は始めておくぞ。朝一番の仕事に支障はないのか？早めに来いよ！」

3. 仕事ができる人の報連相のコツを事例で学ぶ

3つの視点と目的思考

環境（相手）、自己、目的、の「3つの視点」で手段である報連相をとらえる



3. 仕事ができる人の報連相のコツを事例で学ぶ

3つの深度と情報の共有化

情報の共有化の深度

深度 1	事実情報の共有化	知っている (見た・聞いた・読んだ)	聞く
深度 2	意味（目的）の共有化	わかっている (意味が通じる)	訊く
深度 3	考え方の波長の共有化	心が揃っている (気持ちに通じる) (共感・感動・やる気)	聴く

＜事例研究＞カルテを早く！

10P

複数の診療科目をもつ大規模な病院の事例です。受付係のA子さんは、毎朝、各診療科にカルテを回す仕事をしていました。

同じように各課にカルテを回すのですが、内科だけはいつもカルテを早く回せと急かしてきます。少しでも遅れようものなら、看護師長から強く叱られます。

ある日、少し手間取ってカルテを回すのが遅くなったので受付係のA子さんは看護師長のところに大急ぎで謝りに行きました。

そのとき、A子さんは・・・

＜事例研究＞カルテを早く！

A子さん 「どうして内科だけ、いつもカルテを急ぐのですか？他の診療科からは、そんなにきつくいわれることはありません」

すると、看護師長はA子さんにこう答えました。

看護師長 「うちは糖尿病の患者さんが多いのよ。糖尿病の患者さんは、食事をせずに診察や検査に来られるでしょう。だから少しでも遅くなると、イライラされる。そんな患者さんのためにも、カルテを早く持ってきてほしいのよ」

A子さん 「そういうワケだったんですか……………」

事情がわかったA子さんは、受付係のミーティングでこのことを報告しました。他の受付係も、内科の事情を理解して、これからは気をつけようという共通認識が生まれたのです。

情報の共有化を深める

質問

事実
↓
意味
↓
思い

発信側

情報の
共有化

受信側

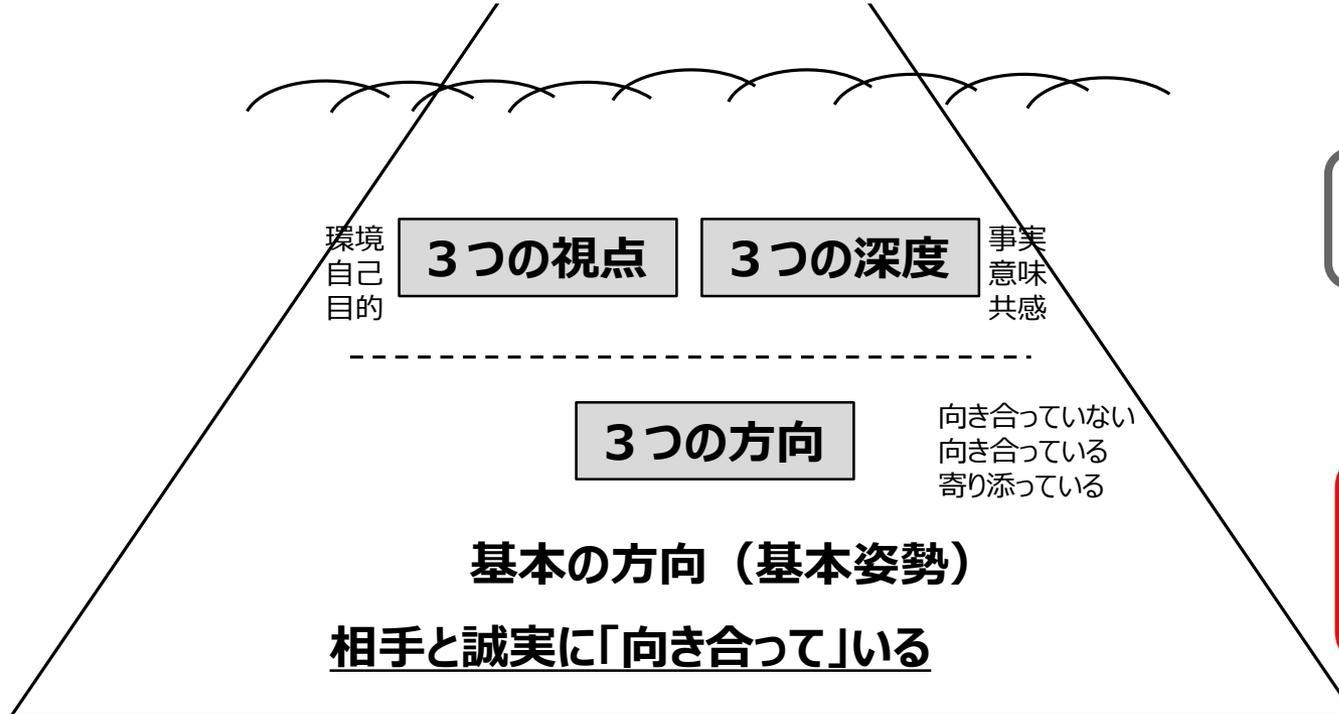
聞く
↓
訊く
↓
聴く

双方向での
質問

「真・報連相」の基本的な考え方

【真・報連相のレベル表】

初級職員レベルから幹部レベルまでの“仕事の進め方の重要事項”を
報告・連絡・相談という整理軸で整理体系化した一覧表



行動

考え方

**姿勢
(在り方)**

<事例研究> メールで連絡しておいたはずが

11P

ある日、佐藤さんは、課長から呼び止められました。

課長 佐藤さん

佐藤 はい、なんでしょう？

課長 今朝頼んでおいた商品の不具合の件だけど、工場の山田課長に連絡してくれた？

佐藤 はい。すぐにメールで連絡しておきました

課長 まだ何も言ってこないな。こっちもお客様に対応しなきゃいけないのに・・・

その1時間後

佐藤 課長、工場に連絡したら、山田課長は今日はお休みだそうです

課長 なんだって！それなら、すぐに島中係長か、片岡部長に連絡だ・・・まったく！

問1：みなさんは、佐藤さんの報連相のどこに問題があったと思いますか？

問2：佐藤さんは、どうすればよかったと思いますか？（具体的に）

連絡とは、伝えたい内容とその意味が相手に届くこと

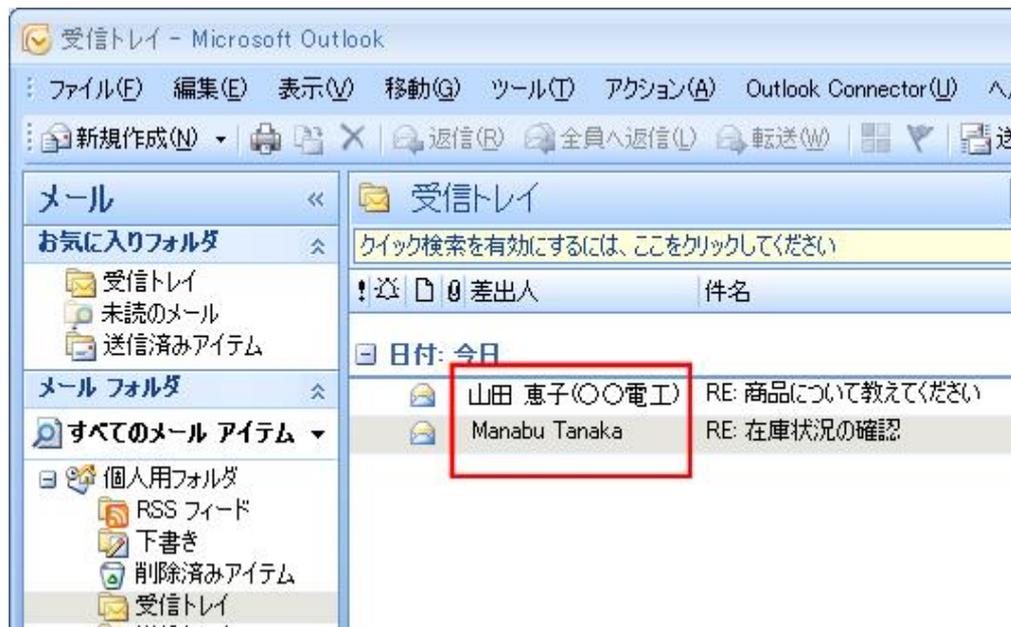
発信は、連絡ではない

重要な情報は、相手に伝わったかどうか

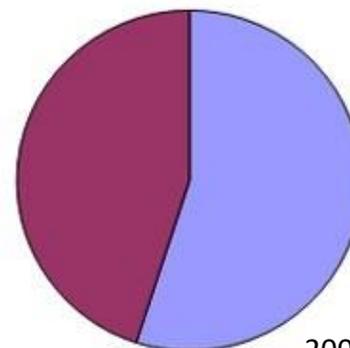
確認が必要

ところで

メールのこんな使い方にも注意しよう

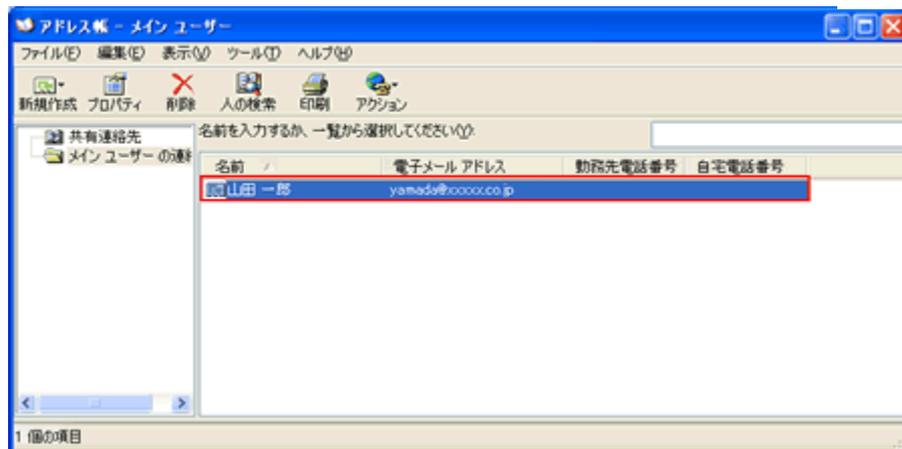


開封通知を要求するメール



- マナー違反だと思う
- マナー違反ではないと思う

200710. All About



受け取った相手は「信頼されていない」気持ちになったり、表示を「うっとうしい」と不快に感じる場合さえあるようです。

メールの署名と送信者名の書き方

■ 署名例

株式会社ABC 資材部第1課 桑野 里美 (くわの さとみ)
TEL: 000-1111-2222 FAX: 000-1111-3333
E-Mail: kuwano- S @abc.co.jp
URL: <http://abc.co.jp/>

■ 件名例・・・スパムに間違われなくするために

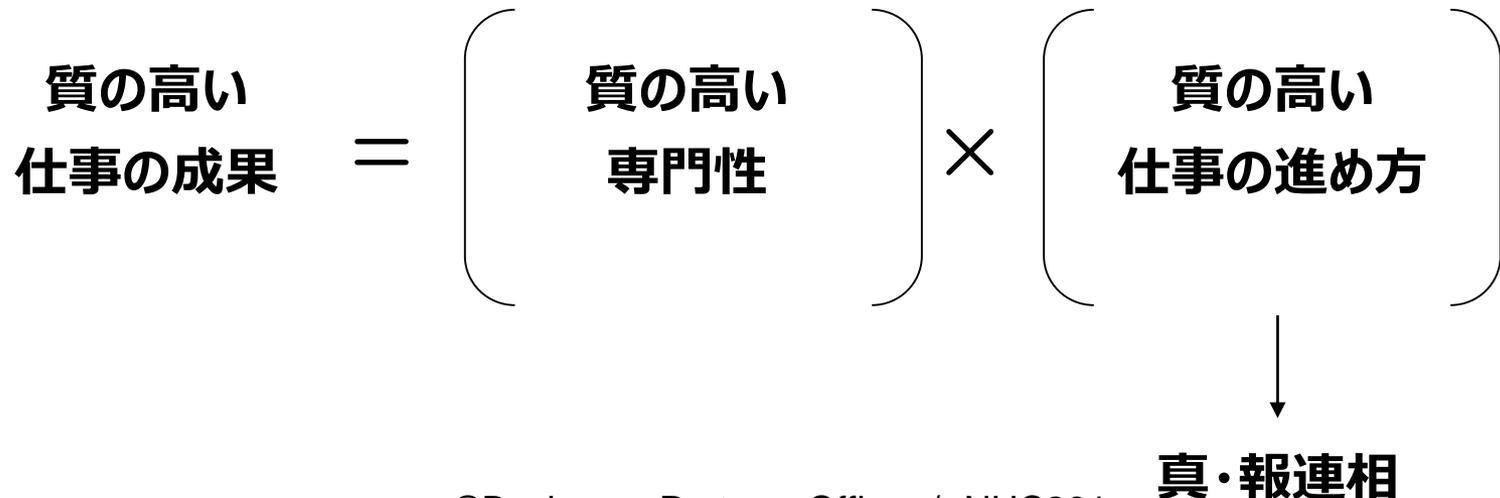
「こんにちは」「お世話になります」「至急ご確認ください」「ご無沙汰しております」「大変申し訳ございません」「お詫び」「さきほどの件について」のような件名をつけては駄目

4. なぜ、報連相が必要なのか？

長い間“できる人”を観察・研究してきた結果わかったことは

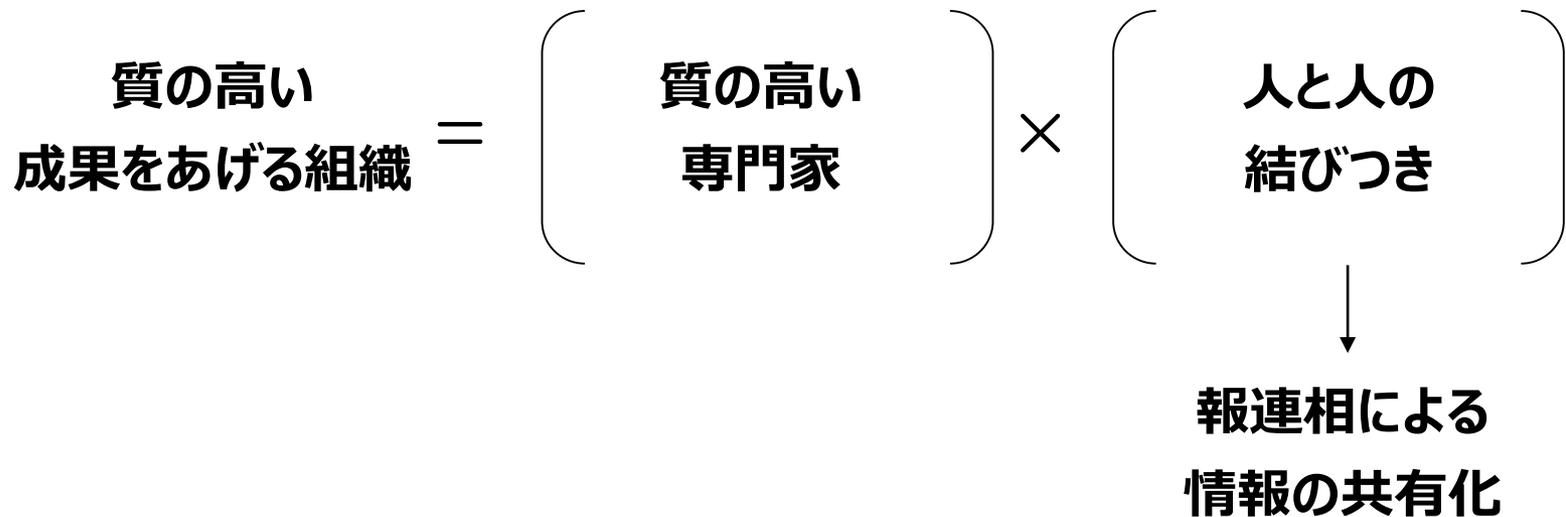
報連相は、仕事の進め方そのもの だということです

報連相は、自分の仕事のために必要



4. なぜ、報連相が必要なのか？

報連相は、組織（チーム）の仕事のために必要



＜個人演習とグループ討議＞

コスト意識をもって報連相している

**コスト意識のある報告・連絡・相談とは？
（具体的に）**

5. 報連相の基本ポイント

① 報告の基本

報告とは、仕事の依頼者からの指示や命令に対して、その結果や経過を伝えることです。

仕事は、指示を受けて始まり、その仕事が片付けば「報告して完了」となります。これが基本形ですが、次の3原則も覚えておきましょう。

報告の3原則

- ① 仕事が終了したらすぐに報告する
- ② 指示した人に直接報告する
- ③ 結論から先に報告する

真・報連相のレベル表

お願い：下から上を読んで下さい

この表は、仕事の進め方（＝報連相）の重要事項の一覧表

創作1993/改訂2014

	報告 (義務 + a)	連絡 (情報の共有化)	相談 (シナジー <相乗効果>)
5 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>正直に報告している</u> ・ 相手の報連相が悪いのは、<u>自分にも原因</u>があることに気づいている ・ 相手と自己、双方の満足を目指す報告をしている (相手の目的と自己の目的の両方を意識している) ・ <u>相手の好みに応じた報連相の仕方</u>をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報連相を楽しんでいる ・ <u>悪い情報ほど、早く連絡している</u> ・ 「<u>情報によるマネジメント</u>」を行っている ・ <u>情報を意味づけるのは自己</u>であることをわかっている ・ 情報交換、情報収集連絡で人脈づくりをしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>情報の共有化を深める組織づくり</u>に取り組んでいる ・ 報連相が良くない人にも、<u>寛容な態度で接し</u>、支援している (←支援の相談↓) ・ 相談を受けたら見返りを求めず支援を惜しまない ・ 皆で相談して、問題解決に取り組んでいる (互恵の相談) ・ 必要な場合には、相手に誠実に<u>寄り添って</u>相談 (報連相) している
4 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ 結果や状況報告だけに止まらず、「<u>自分の意見</u>」もしっかり述べているし、「<u>提案</u>」を添えている ・ 速報に加えて、原因分析と解決案も報告している ・ 権限を委譲された場合、適切な報連相をしている ・ 上司に対してだけでなく、部下 (後輩)、同僚、関係各部門への報告も抜かりなく行っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重要性、緊急性、連絡先の範囲 (他部門、他社) などの判断を一段高い視点でしている (低い視点、横・外部の視点でも見ている) ・ 連絡内容、連絡方法が他へ及ぼす影響とか、影響が拡大化傾向をもつかどうか、なども考えている ・ 生情報の連絡に加え、加工情報の連絡もできる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>自他を尊重しながら、自分の意思を正直に、率直に表現</u>できるし、柔軟な対応で歩み寄りもできる ・ 相談によって<u>周りを巻き込み</u>、一人ではできない大きい仕事に取り組んでいる ・ <u>効果的な質問</u>で情報の共有化を深めている ・ 心を開き、腹を割って相談できる人を持っている
3 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>目的を明確</u>にして報連相している ・ 状況が変わった時、長い期間を要する仕事、或いはその仕事の終了のメドがたった場合などには、「<u>中間報告</u>」をしている ・ 「<u>中間報連相</u>」の大切さに気づいて、実行している ・ 「<u>3項目で表現</u>する方法」を活用している 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡が「情報の共有化」という意味であることを理解している。また、<u>情報の共有化を深めている</u> ・ 積極的な「<u>情報提供</u>」で上司を補佐している ・ 遅滞なくお礼状をだしている。またお礼の電話をしている (メール、電話、お礼状の使い分けを心得ている) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「相談」という名前 (形式) で、「意見具申」・「情報提供」とか「上司の方針や真意」の確認もしている ・ 相談の中で、必要な「<u>根回し</u>」もしている ・ 「<u>積極的傾聴</u>」で情報の共有化を深めている ・ お客様、上司、社内外からも相談を受けている ・ 当面の相談だけでなく先々のことも相談している
2 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ コスト意識を持って報連相している ・ 報告の機会を、上司の考えを知る機会にもしている ・ 必要な場合には、事前報連相をしている ・ 報告 (連絡) ミスは素直にあやまっている。ミスが適切で、以後気をつけている ・ T.P.O. (時、所、状況) も考えて報告している 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 間違いの起きそうな場合や、正確さを要する内容は、文書 (メモ) で連絡している ・ 重要な情報は相手に確実に伝わったかどうか確認している (発信≠連絡) ・ 情報ツールを使いこなしているし、明確な言語表現ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「<u>こうしましょうか</u>」と自分の考えを持って相談している ・ 相談の中で「<u>お願い</u>」や「<u>問題解決</u>」もしている ・ 誠意・熱意をもって相談し、相手が判断しやすいうように、わかりやすく状況を説明している ・ 相談した人に対して、必ず結果報告をしている
1 度	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>報告は正直に、という基本原則</u>をわかっている ・ 仕事が終了したら、直ちに、命じた人に直接報告している ・ 「<u>飛び越し指示</u>」は直属上司へ即刻報告している ・ 結果、経過の順で要領よく報告している ・ 5W2Hで、わかりやすい表現をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要と思うことは、その都度こまめに<u>生情報</u>を流している (タイミング、鮮度が肝心) ・ <u>悪い情報ほど早く連絡</u>すべきだ、という原則は知っているが、時には躊躇 (ちゅうちゅう) することがある ・ 相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしている ・ 適宜 (てきぎ)、<u>「声かけ</u>」をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司に対して「<u>どうしましょうか</u>」と必要な相談をしている ・ こまめに相談しているが、時には自分一人で「<u>どうしようか</u>…」と、苦しんでいることがある ・ よい報連相はよい<u>人間関係</u>の上上上である、よい人間関係はよい報連相の上上上であることを知っている

5. 報連相の基本ポイント

報告のポイント

- ①返事の「はい」は最初の報告
- ②小さなことでも、早めに、こまめに報告
- ③事実を正確に報告
- ④**5W 1 H**で漏れなく要点を押さえる
- ⑤途中で中間報連相をする
- ⑥正直に報告する

中間報告はどんな時 に必要ですか？

5. 報連相の基本ポイント

② 連絡の基本

連絡とは、相手に情報を確実に伝えることです。

連絡は、単なるお知らせではなく、その本質は「情報の共有化」にあります。ただ文字や数字を伝えるだけではなく、相手がその意味を理解し、互いに情報を共有してはじめて、正しい連絡といえます。

＜個人演習とグループ討議＞

あいさつは、なぜ必要ですか？

あいさつは、なぜ必要ですか？

あいさつがないと、どうなりますか？

(具体的に)

挨拶

ひらく せまる

相手の心を開いて互いの距離を縮めていく

「あいさつ」は、コミュニケーションの
ウォーミングアップ

例えば・・・

「あいさつ」の質を高めたければ、
「目的」を問うてみよう！

「3つのポイント」

- (1) 相手を見て、明るく大きな声で
- (2) 自分の方から先に
- (3) 続ける



5. 報連相の基本ポイント

連絡のポイント

- ①相手を見て、明るく大きな声であいさつをする
- ②悪い状況ほど早く連絡する
- ③間違いの起きそうな場合や
正確さを要する場合は文書で連絡する
- ④重要な情報は、相手に確実に伝わったか
確認する
- ⑤相手の状況を確認する
- ⑥伝言は相手の氏名を確認する

5. 報連相の基本ポイント

③ 相談の基本

相談とは、相手に判断を仰ぐ。自分の提案を実現しようとお願ひする。メンバーと協働して知恵を出し合うことです。

相談も、核心にあるのは「情報の共有化」ですが、報告のような義務ではありません。相談し相談されることによって、お互いによりよい成果をあげようとするものです。つまり「知恵を出し合い、協働でより大きな仕事を成し遂げようとするシナジー」こそ、相談の本質といえます。

5. 報連相の基本ポイント

相談のポイント

- ①問題が起きた場合、ためらわずに相談する
- ②自分の意見をもって相談する
- ③相手に時間などの余裕があるかどうかを考える
- ④**5W1H**で状況を整理してから相談する
- ⑤相手の話に耳を傾ける
- ⑥相談の結果どうなったのか、報告をする

<ビデオ 事例研究>

わかりにくい相談・わかりやすい相談

さて、みなさんは、わかりやすい相談のポイントはどこにあると思いますか？

わかりやすい表現で報連相する

一人で抱え込まずに早期に相談（報連相）しましょう。

報告、連絡と同様に、相談の核心も「情報の共有化」です。

わかりやすい表現や説明で、相談（報連相）をしましょう。

真・報連相のレベル表

お願い：下から上に読んで下さい

この表は、仕事の進め方（＝報連相）の重要事項の一覧表

創作1993／改訂2014

	報告（義務＋α）	連絡（情報の共有化）	相談（シナジー＜相乗効果＞）
5 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>正直に報告している</u> ・ 相手の報連相が悪いのは、<u>自分にも原因</u>があることに気づいている ・ 相手と自己、双方の満足を目指す報告をしている（相手の目的と自己の目的の両方を意識している） ・ <u>相手の好みに応じた報連相の仕方</u>をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報連相を楽しんでいる ・ <u>悪い情報ほど、早く連絡している</u> ・ 「<u>情報によるマネジメント</u>」を行っている ・ <u>情報を意味づけるのは自己</u>であることをわかっている ・ 情報交換、情報収集連絡で人脈づくりをしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>情報の共有化を深める組織づくり</u>に取り組んでいる ・ 報連相が良くない人にも、<u>寛容な態度で接し</u>、支援している（←支援の相談↓） ・ 相談を受けたら見返りを求めず支援を惜しまない ・ 皆で相談して、問題解決に取り組んでいる（互恵の相談） ・ 必要な場合には、相手に誠実に<u>寄り添って</u>相談（報連相）している
4 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ 結果や状況報告だけに止まらず、「自分の意見」もしっかり述べているし、「提案」を添えている ・ 速報に加えて、原因分析と解決案も報告している ・ 権限を委譲された場合、適切な報連相をしている ・ 上司に対してだけでなく、部下（後輩）、同僚、関係各部門への報告も抜かりなく行っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重要性、緊急性、連絡先の範囲〔他部門、他社〕などの判断を一段高い視点でしている（低い視点、横・外部の視点でも見ている） ・ 連絡内容、連絡方法が他へ及ぼす影響とか、影響が拡大化傾向をもつかどうか、なども考えている ・ 生情報の連絡に加え、加工情報の連絡もできる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>自他を尊重しながら、自分の意思を正直に、率直に表現できるし、柔軟な対応</u>で歩み寄りもできる ・ 相談によって<u>周りを巻き込み</u>、一人ではできない大きい仕事に取り組んでいる ・ <u>効果的な質問</u>で情報の共有化を深めている ・ 心を開き、腹を割って相談できる人を持っている
3 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>目的を明確</u>にして報連相している ・ 状況が変わった時、長い期間を要する仕事、或いはその仕事の終了のメドがたった場合などには、「中間報告」をしている ・ 「<u>中間報連相</u>」の大切さに気づいて、実行している ・ 「<u>3項目で表現</u>する方法」を活用している 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 連絡が「情報の共有化」という意味であることを理解している。また、<u>情報の共有化を深めている</u> ・ 積極的な「情報提供」で上司を補佐している ・ 遅滞なくお礼状をだしている。またお礼の電話をしている（メール、電話、お礼状の使い分けを心得ている） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「相談」という名前（形式）で、「意見具申」・「情報提供」とか「上司の方針や真意」の確認もしている ・ 相談の中で、必要な「根回し」もしている ・ 「<u>積極的傾聴</u>」で情報の共有化を深めている ・ お客様、上司、社内外からも相談を受けている ・ 当面の相談だけでなく先々のことも相談している
2 度 ↑	<ul style="list-style-type: none"> ・ コスト意識を持って報連相している ・ 報告の機会を、上司の考えを知る機会にもしている ・ 必要な場合には、事前報連相をしている ・ 報告（連絡）ミスは素直にあやまっている。ミスの対処が適切で、以後気をつけている ・ T.P.O.（時、所、状況）も考えて報告している 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 間違いの起きそうな場合や、正確さを要する内容は、文書（メモ）で連絡している ・ 重要な情報は相手に確実に伝わったかどうか確認している（発信≠連絡） ・ 情報ツールを使いこなしているし、明確な言語表現ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「どうでしょうか」と自分の考えを持って相談している ・ 相談の中で「お願い」や「問題解決」もしている ・ 誠意・熱意をもって相談し、相手が判断しやすいうように、わかりやすく状況を説明している ・ 相談した人に対して、必ず結果報告をしている
1 度	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>報告は正直に、という基本原則</u>をわかっている ・ 仕事が終了したら、直ちに、命じた人に直接報告している ・ 「飛び越し指示」は直属上司へ即刻報告している ・ 結果、経過の順で要領よく報告している ・ 5W2Hで、わかりやすい表現をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要と思うことは、その都度こまめに<u>生情報</u>を流している（タイミング、鮮度が肝心） ・ <u>悪い情報ほど早く連絡</u>すべきだ、という原則は知っているが、時には躊躇（ちゅうちゅう）することがある ・ 相手を見て、明るく大きな声で挨拶をしている ・ 適宜（てきぎ）、<u>「声かけ」</u>をしている 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司に対して「どうでしょうか」と必要な相談をしている ・ こまめに相談しているが、時には自分一人で「どうしようか…」と、苦しんでいることがある ・ よい報連相はよい<u>人間関係</u>の上上にあることができる、よい人間関係はよい報連相の上上にあることを知っている

＜立場を変えて＞ 相談されない人ってどんな人？

相談しやすい人	相談しにくい人

あなたは、何によって 人を動かしていますか？

～人に動いてもらう、人に助けてもらうためのやり方～

1. 権限や指示命令によって

2. ハートに訴えて、共感によって

3. 人格とか、専門性によって

4. “情報”によって

= 情報によるマネジメント

『情報によるマネジメント』が重要なワケ

人は誰でもワケを知りたい (理解欲求)

- ・ 情報があれば判断できる。
⇒判断できるから、**自発的**な動きもできる
- ・ 目的、背景、全体状況、見通し情報で今やっている仕事の「意味づけ」ができる

理解欲求の充足 + 判断基準の獲得

部下は？



上司も

自発的な気の利いた行動ができる

6. まとめ

悪い情報ほど早く報連相（連絡）しましょう。

勇気をもって、正直に伝えよう。

志（こころざし）を持った自立人間になろう。

座右の銘を持とう。

受講報告書／自己育成の行動計画

- 1) この研修で気づいたこと、つかんだヒント（3項目）
- 2) 自分の報連相(仕事の進め方)の実践では
このように取り組む

真・報連相の行動10箇条

1. あいさつは、気持ちを伝える報連相
2. 何事も確認が大切
3. 相手に応じてやり方を考えよう
4. 目的思考を習慣にしよう
5. 自分を含めた全体状況を見よう
6. 意味を伝えよう。思いを共にしよう
7. 対面して、話そう、傾聴しよう
8. 質問で情報の共有化を深めよう
9. 勇気をもって、正直に伝えよう
10. 座右の銘を持とう

NHC 一般社団法人
日本報連相センター

大阪本部 〒530-0001 大阪市北区梅田1丁目1-3 駅前第3ビル 2307
電話 06 (6940) 6441

Eメール info@nhc.jp.net

ホームページ <http://www..nhc.jp.net>

「真・報連相に関する基礎知識10問」の答え(解説)

(注)このシートは配布しません。講師用です。

- 1 : これまで報連相を観察・研究してわかったのは、報連相＝仕事の進め方】ということです。
そして、【質の高い成果をあげる人】＝A【質の高い専門性】×B【質の高い仕事の進め方（＝報連相）】
ということもわかりました。
Aは、研究、製造、営業、経理…と部門によっても違いますし、個々の仕事内容によっても異なります。しかし、Bの質の高い仕事の進め方（＝報連相）は、どのような仕事にも必要です。
- 2 : 報連相は上から下へも、横にも、斜めにも必要です。新人も、店頭ではお客様から相談を受けます。上司にもそのまた上司がいますから、上司は同時に部下でもあるのです。組織の全員が、報連相する人であり同時にされる人なのです。仕事の指示も、考えようによっては上から下への連絡です。専務取締役〇〇本部長も、海外出張から帰社したら、部下を集めて海外事情の報告会を開くわけです。
- 3と4 : 報告は義務であるとも言えますが、義務ではない積極的な報告もあります。相手の予期しない報告をして喜ばれたことはありませんか。相手（お客様、上司）の期待を推察して、積極的に報告しましょう。上司への補佐の一つに積極的な「情報提供」があります。上司を助ける行動です。
報連相には、義務の範囲内のものもありますが、義務を超えて積極的な報連相をするのが“できる人”です。また、仕事は独力だけでなく、お互いに相談してチームでするものです。
- 5 : 「黙ってきく」だけでは、よい報連相はできません。報告しているのに上司が黙っていると、このまま報告を続けてよいのかどうか、不安になります。相手を見ながら、うなづいたり、相槌（あいづち）を打ったり、質問しながら聴くのがよいのです。話し手に、しっかり聴いていることが伝わるからです。もちろん、質問する際には、話の腰を折らないような配慮は必要です。
「聞く」→「訊く」→「聴く」へと「きき方」によって情報の共有化が深まってきます。相手の言わんとする真意をきくのが「聴く」です。これが『積極的傾聴』です。
- 6 : 中間報告が大切。「順調です」と、ひとこと中間報告すれば相手は安心します。順調に進んでいるかどうかは、本人にしかわかりません。あと少しでこの仕事を終了するところまで進んでいることも、相手（お客様、上司など）にはわかりません。終る前に一言、もうすぐ終了する旨中間報告するのが仕事のできる人です。

7： F A Xでもメールでも、文字がきちんと伝わることは当然必要ですが、本当に伝えたいのは文字・数字の「意味」です。意味を伝えることが大切。意味を伝えるためには、目的、あるいは背景とか、全体状況とかをしつかり知らせて共有化しましょう。

さらには「思い」まで共有化したいものです。これには直接対話が欠かせません。メールではできないことです。設問の中の「一番」という言葉の意味づけが、実例です。順番の一番目ならばYESですし、最も重要という意味ならばNOという答えになります。「一番」という文字が伝わっても、その意味は発信者、受信者それぞれが意味づけています。やはり、確認が必要だということです。

というわけですから、この7番は「YES、NO どちらとも言えません」。

8：下から上だけでなく、横の相談も大切です。自立人間同士が、知恵と力を出しあうのが互惠(ごけい)の相談です。

上から下への相談もあります。社外の専門家の知恵を拝借する相談もあります。下の者が、困ったときに上の人に助けをもらうことだけが相談ではありません。相互に情報を深く共有し、シナジー効果(相乗効果)を追求するのが質の高い互惠の相談(上級レベルの相談)です。

9：指示を受けるときには、目標を間違えないように受けるのは当然ですが、仕事で一番大切なのは、「何のために」するのかという「目的」です。わからなければ質問してでも、仕事の目的を明らかにしましょう。

入り口である仕事の目的が曖昧では、出口である報告は見当違いのものになります。

10：パソコン・メールは仕事に欠かせませんが、意味を伝え、気持ちを伝えることはパソコンだけではできません。メールに加えて、対面しての直接対話が大切です。

人間は感情の動物です。対話によって、お互いの気持ちが通じ合う職場にしてこそ個人の仕事も組織の仕事も楽しくなり、成果があがるのです。

情報の共有化を深めましょう。情報の共有化の「3段階の深度」を思い出しましょう。

深度1 事実情報の共有化 (文字・数字、知っている)

深度2 意味(目的)の共有化 (わかっている)

深度3 考え方の波長の共有化 (心が揃っている、共感・感動、やる気)

どんなに優れたパソコンでも、コンピュータは人をやる気にさせることはできません。

●この10問は、7番だけ「YES、NOどちらとも言えない」のですが、その他はすべてNOが正解です。

●真・報連相の最重要キーワードは、「情報の共有化を深める」です。

以上